„Aggression im Praxisalltag“

Fortbildung für MFA mit Blick auf Ursachen, Herausforderungen und Lösungsstrategien

Jutta Mosig-Frey, erfahrene Medizinische Fachangestellte (MFA), Diplom-Sozialpädagogin und Personaltrainerin, hat über Jahrzehnte im Gesundheitswesen umfassende Einblicke in den Praxisalltag gewonnen. Sie bietet u. a. an der Carl-Oelemann-Schule (COS) Seminare und Fortbildungen an, darunter den Kurs „Aggression im Praxisalltag“, der 2024 erstmals stattgefunden hat. „Aggressionen in Praxen sind nicht neu, aber sie haben in den letzten Jahren deutlich zugenommen. Vor allem seit Corona ist die Zündschnur bei vielen Menschen kürzer geworden “, erklärt sie.

Mosig-Frey berichtet vor allem von einer Zunahme verbaler Entgleisungen: „Heute hören wir Beleidigungen, die früher undenkbar waren. Respektlosigkeit und Unhöflichkeit nehmen erschreckend zu. Verbale Aggressionen schlagen außerdem vermehrt in körperliche Aggressionen um.“ Da werden Gegenstände wie Locher oder Vasen geworfen, auch kommt es zu Handgreiflichkeiten und Belästigungen.

Dennoch sind Patientinnen und Patienten, die als „schwierig“ wahrgenommen werden, laut Mosig-Frey keine neue Erscheinung. „Ich mag es nicht, alle Patienteninnen und Patienten in eine Schublade zu stecken. Wichtig ist, zu erkennen und wahrzunehmen, welche Personen vor einem stehen: Ob es sich um Aggressionen stets unzufriedener Patienten handelt, die sich z.B. über Wartezeiten beschweren, um Patienten, die aufgrund einer Erkrankung aggressiv auftreten oder ob sich eine gefährliche Situation anbahnt.“ Die eigene Kommunikation und Handlungsweise müsse darauf individuell angepasst werden.

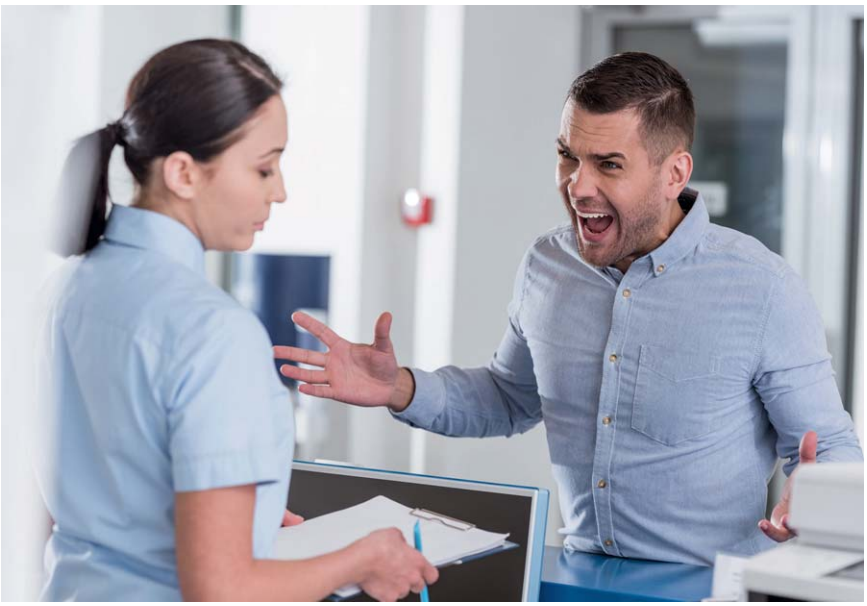

Foto: © LIGHTFIELD STUDIOS – stock.adobe.com

Gerade verbale Entgleisungen haben in den vergangenen Jahren im Praxisalltag zugenommen.

Prävention durch Frühwarnsysteme und Organisation

„Es kommt auf das Frühwarnsystem an“, erklärt Mosig-Frey. „Oft erkennt man schon beim Betreten der Praxis, ob ein Patient angespannt ist. Gerade in Hausarztpraxen, wo viele Patienten bekannt sind, kann durch kommunikative und organisatorische Maßnahmen frühzeitig reagiert und eine Eskalation vermieden werden.“

Ein weiterer zentraler Punkt sei die Teamarbeit. „Ärztinnen und Ärzte müssen hundertprozentig hinter ihren Mitarbeitenden stehen. Es braucht feste Absprachen darüber, wie in solchen Situationen reagiert wird. Notfallsysteme wie z. B. ein Codewort und klare Regeln schaffen Sicherheit.“ Sie betont: „Wenn ich als Mitarbeiterin nicht weiß, wie ich mich verhalten darf, wirke ich unsicher – und das spürt mein Gegenüber. Mit klaren Handlungskompetenzen kann sich die MFA professionell und selbstbewusst in kritischen Situationen verhalten.“

Schulung für den Ernstfall: Authentizität und Persönlichkeit stärken

Der Kurs „Aggression im Praxisalltag“ kombiniert Theorie, Gruppenarbeit und praktische Übungen. Ziel der Schulung ist die Erweiterung der Kommunikations- und Handlungskompetenz. Zu lernen, sich in gefährlichen Situationen souverän und sicher zu verhalten, Kommunikationstechniken und souveräne Körpersprache einzusetzen, deeskalierende Worte zu benutzen und Deeskalationstechniken anzuwenden. Neben Kommunikationstheorie stehen Rollenspiele und intensiver Austausch im Vordergrund. „Ich arbeite in Rollenspielen mit Überraschungselementen – zum Beispiel plötzliches dichtes Herantreten, Anfassen, ein angedeuteter

Weiterführende Links

Infos zur Fortbildung und Anmeldung (der neben stehende QR-Code führt ebenfalls dorthin):
https://t1p.de/pb5lm

Flyer: https://t1p.de/5eosb

Infos zum Thema Gewalt gegen Ärzteschaft und Team sowie den Link zum Meldebogen finden Sie auf der Website der Landesärztekammer Hessen:
https://t1p.de/ktzrk

Wurf z.B. mit einem Locher oder verbaler, lauter Beschimpfung. Die erste Reaktion ist oft Überraschung, körperliches Zurückziehen und leise, nervöse Sprechweise. Am Ende des Seminars ist es immer wieder schön zu erleben, wie die Teilnehmerinnen professionell und selbstbewusst reagieren."

Mosig-Frey legt Wert auf individuelle Ansätze: „Jede Mitarbeiterin muss ihren eigenen Weg finden. Es bringt nichts, wenn ich sage ‚das müssen Sie so machen.' Wichtig ist, dass die Teilnehmenden sich selbst gut kennen, damit sie sicher agieren. " Manche MFA würden eher aktiv handeln, andere sich selbst schützen – beides richtige Verhaltensweisen. Mosig-Frey ruft dazu auf, Vorfälle konsequent zu melden. „Nutzen Sie den Meldebogen der Landesärztekammer Hessen. Und holen Sie die Berufsgenossenschaft ins Boot. Viele Praxisteams wissen gar nicht, welche Unterstützungs- und Hilfsmöglichkeiten es gibt."

Weitere Infos und den Link zum Meldebogen finden Sie auf der Website der Landesäztekammer Hessen:
https://www.laekh.de/fuer-aerztinnen-und-aerzte/gewalt-gegen-aerzte
oder unter folgendem Kurzlink:
https://t1p.de/ktzrk

Ziel des Kurses ist, das Bewusstsein für das Thema zu schärfen und Mitarbeitende zu stärken. „Mit klarer Kommunikation, guter Organisation, hervorragender Teamarbeit und unterstützender Schulung sind Praxen und ihre Mitarbeitenden besser auf aggressive Situationen und den Umgang mit diesen vorbereitet", so Mosig-Frey abschließend.

Der nächste Kurs findet am 29. März 2025 statt – ein wichtiger Schritt, um den Herausforderungen des Praxisalltags professionell zu begegnen.

Maren Siepmann

Erinnerung an Dr. med. Jürgen Glatzel

* 01.07.1943 † 30.01.2025

Foto: Katarina Ivanisevic

Dr. med. Jürgen Glatzel

Mit großer Betroffenheit erfuhr ich, dass Dr. med. Jürgen Glatzel im Alter von 81 Jahren am 30. Januar 2025 verstarb.

Geboren am 01. Juli 1943 in Oppeln/Oberschlesien wurde die Familie 1945 von den Russen vertrieben und kam nach Unterfranken. In Würzburg besuchte er die Schule, legte das Abitur ab und schloss gleich das Medizinstudium an der dortigen Universität an. Zur Facharztweiterbildung verließ er die fränkische Heimat, um an verschiedenen Kliniken im Rheinland eine Weiterbildung zum Orthopäden zu absolvieren. Von dort zog es ihn an die hessische Bergstraße nach Bensheim, wo er sich 1977 in einer eigenen orthopädischen Praxis mit 25 Belegbetten und vollem orthopädischem Leistungsspektrum am örtlichen Hospital niederließ. Nach 32 Jahren als verantwortlicher Praxisinhaber läutete er mit der Praxisübergabe an seinen Sohn im Jahr 2009 den Generationswechsel ein, blieb als leidenschaftlicher Orthopäde aber weiter in der Praxis tätig. Doch schon Jahre zuvor hatte er begonnen, sich berufspolitisch zu engagieren. Für die Liste älterer Ärzte wurde er für die Wahlperioden 2004 bis 2023 als Mitglied der Delegiertenversammlung gewählt. Nach nur einer Legislaturperiode als Delegierter wählten ihn die Delegierten 2008 bereits als Beisitzer für das Präsidium der Landesärztekammer Hessen. Altersbedingt stellte er sich 2023 nicht mehr zur Wiederwahl.

Für seine herausragenden Leistungen erhielt er 2023 die Ehrenplakette der Landesärztekammer Hessen in Silber. Sein Engagement galt nicht nur der Arbeit in Präsidium und Delegiertenversammlung, sondern auch einer Vielzahl von Gremien und Ausschüssen. Stellvertretend greife ich sein Engagement für den Hilfsfonds der Landesärztekammer Hessen und die Projektgruppe „Neubau" auf. Für den Neubau des heutigen Kammergebäudes in der Hanauer Landstraße in Frankfurt brachte Glatzel zahlreiche Anregungen und Ideen ein und setzte sich damit gleichsam selbst ein Denkmal.

Glatzel war kein Freund großer Worte und schon gar kein Dauerredner. Doch wenn er sich zu Wort meldete und sein Zungenschlag dabei noch immer die schlesische Herkunft verriet, dann war dies wohlüberlegt und hatte Hand und Fuß. Nicht selten gaben seine Worte den Ausschlag bei kniffligen Entscheidungen. Dankbar und mit großem Respekt verabschiede ich mich von einem engagierten und hochverdienten Arzt und Kollegen. Mein Mitgefühl und meine Gedanken sind bei seiner Ehefrau, den Kindern und Enkeln.

Wir werden ihm ein ehrendes Andenken bewahren.

Dr. med. Edgar Pinkowski
Präsident der
Landesärztekammer Hessen